

民生视点

# 迷人的彩池需要坚固的防线

公众对3.599亿元福彩得主的探究，其实是希望这个超级大奖真的是传奇的神话而非离奇的丑闻，真的是幸运的眷顾而非人为的操纵。

成 露

从最初的好奇，随后的质疑，到目前中奖者隐私权和公众知情权的博弈——这些天，围绕中国福利彩票开出的3.599亿元超级大奖的话题，掀起了一波又一波。距离开出神奇大奖的时间已过去整整两周，那张价值3.599亿元的小纸片在谁手上，很多人已不关注，因为比这个问题重要的是：如何消除公众的质疑？又如何平衡彩民的隐私权和公众的知情权？

公众对3.599亿元得主的探究，更多是希望这个超级大奖真的是传奇的神话而非离奇的丑闻，真的是幸运的眷顾而非人为的操纵。

毕竟，彩票在中国发展的时间还不长，无论是彩票管理的科学性和透明度，还是监管体制的有效和完善，离公众的期待尚有不小的差距。加上此前，一些地方相继发生的彩票作弊行为，更是在一定程度上降低了彩票机构的公信力。基于此，公众潜伏已久的

追问和质疑，便借助3.599亿元超级巨奖的刺激，一下子喷薄而出。

面对公众的普遍质疑，有关部门先是给出一句“真实有效”，随后便以“保护中奖者的隐私权”作为回应。保护中奖者隐私权是法律规定，三个月前开始施行的《彩票管理条例》第27条这样规定，彩票发行机构、彩票销售机构、彩票代销者以及其他因职务业务便利知悉彩票中奖者

个人信息的人员，应当对彩票中奖者个人信息予以保密。

保护中奖者的隐私权当然有必要，很重要，但不能以遮蔽和牺牲公众的知情权为代价，也要防止它成为排斥公众知情权的理由，更要防止它成为有关部门拒绝监督的一个挡箭牌。其实，不少人恰恰担心的是，如果有关部门拿着“保护隐私权”当令牌，那么彩票监管更容易失灵。

其实，满足公众的知情权，并不意味着必须曝光中奖者。彩民的隐私权是保护中奖者的个人信息，公众的知情权则是指向彩票发行管理的各个程序和环节，如销售、开奖，公众需要看到有效监管。

## 资讯速览

中国动漫游戏城建设启动

本报讯 (记者王瑜)10月14日，文化部和北京市在首钢二通厂举行中国动漫游戏城项目建设启动信息发布会。会议举行了中国动漫集团有限公司与首钢总公司合作框架协议签署仪式，并为新组建的北京动漫游戏产业联盟揭牌。

据悉，中国动漫游戏城是贯彻落实国务院《文化产业振兴规划》重要举措，也是根据《文化部、北京市人民政府关于推动首都文化建设的战略合作框架协议》确定的国家重大文化创意产业项目，是集动漫创作、生产、交易于一体，具有完整产业链的国家级重点文化产业示范园区。文化部将会同有关部门制定该动漫游戏城详细规划，以国家级项目立项；并组建中国动漫集团公司，通过其参与实施中国动漫游戏城项目。北京市将为中国动漫游戏城规划建设提供支持政策，北京市文化创意产业资金将为其设立每年1亿元发展专项资金。

啤酒用户满意度测评揭晓

本报讯 日前，来自中国质量协会、全国用户委员会的一项调查表明，啤酒行业用户满意度得分为75.5分(满分100分)。消费者对感知质量指标“口味”、“口感”评价较高，对“泡沫(细腻、丰富、持久)”、“性价比”评价较低，对感知食品安全的“生产日期保质期标识清晰”、“产地厂址清晰明确”、“包装的安全卫生情况”和“食用放心程度”评价较高。同时，消费者认为整体质量与厂商宣传内容差异较大。

调查显示，43.1%的被访消费者关注产品包装上的啤酒原料构成和制作工艺，5.4%的被访者不关注这方面信息，51.5%的被访者对此表示“没注意”或“不清楚”。(晨文)

徐州消防获国家安全生产科技成果奖

本报讯 日前，江苏省徐州市消防支队《建筑物性能化防火设计方法及工程应用研究》获国家安全生产科技成果三等奖，国家安全生产监督管理总局向该支队颁发了奖牌和证书。

自2006年以来，徐州市公安消防支队与中国矿业大学、公安部天津消防研究所合作，历时三年完成了《建筑物性能化防火设计方法及工程应用研究》课题的实验和理论研究工作。据悉，该项目的研究成果将有助于推动建筑物性能化防火设计工作的开展，其中的理论研究成果和工程应用方法将对类似建筑物的性能化防火设计、消防审核验收工作起到重要的指导作用，对设计单位和消防监督部门的建筑物性能化防火设计工作有着很好的参考价值。(沈斌 杨浩)

中国武义温泉节将举办

本报讯 泡温泉、观赛事、品名茶、游山水。第三届中国武义温泉节将于11月15日在浙江武义县开幕。

本届温泉节的主题是“温泉名城养生武义”，为期10多天。节会分为泡温泉、观赛事、品名茶、游山水四大版块，共含16项活动，将全面展示浙江武义纯正温泉、神奇秀美的山水、绚丽多彩的民俗和光耀灿烂的文化。

节会期间，武义县将举办国际养生旅游高峰论坛，组委会还特别精心设计了“温泉养生体验”、“有机茶品茗体验”、“美食文化体验”、“山水生态体验”和“古村文化体验”等养生保健、观光旅游活动。(晓霞)

贝因美启动“幸福家庭”推选

本报讯 “五十六个民族，同一种幸福”，由国家民委文化宣传司、《望东方》周刊共同主办的贝因美“中国幸福家庭”推选活动近日在京启动。

此项活动历时两个月，分为“中国幸福家庭”推选和“中国幸福家庭爱国亲子游”两个阶段。推选活动将在全国各地共同展开。推选标准是：家庭和睦、忠诚互信、精神健康、教育有方、热心公益等。活动将通过各地民委推荐、网络公开报名和贝因美驻各地公司推荐等三种途径，产生候选名单。

根据票选结果，活动最终将在56个民族中产生56户家庭，并将被命名为贝因美“中国幸福家庭”。(魏文)

# 浙江：给电视购物立规矩

本报通讯员 沈雁 本报记者 李刚殷

去面对低俗、虚假的广告，电视购物严重影响了我们的生活。”

据浙江省工商局统计，今年上半年，全省工商部门共监测广告330.43万条次，经监测发现违法广告82422条次，广告违法率为2.49%。其中，监测电视广告142.75万条次，发现违法广告64524条次，广告违法率高达4.52%；而电视直销违法广告又是其中最主要组成部分，占电视违法广告的75%以上。

从该省广告监测中心提供的数据显示，今年6~8月份，浙江全省电视直销违法广告共33723条次，占全省电视违法广告的78.56%。

与此同时，电视直销购物的消费投诉也激增，成为消费投诉的新焦点。据浙江省工商局《2009年上半年浙江省消费申诉评析报告》统计，今年1~6月，浙江省涉及邮购、电视购物的投诉比去年同期上升190%，是服务类申诉中升幅最大的。电视购物行业将自己引入信用危机。

## “陷阱”多过“馅饼”

随着近年来工商机关监管力度的加强，不法经营者的欺骗招数也越来越“高明”，电视购物广告中一方面夸大其词，添加名不副实的内容，善于捕捉消费者心理，诱导消费者防不胜防，上当受骗；更有“高明”的，为躲避监管，从广告字面上其内容难以找到违法信息，但打了垂询电话后，导购人员早已对商品信息的咨询设下陷阱。如：

“掉馅饼”式地诱导，实质以假充真。为了刺激消费者的购买欲，广告语充斥着各种程度副词；利用专家和权威机构阐述普通消费者没有听说过的高科技原理，引用大量没有明确出处的数据；用拍摄、电脑“创造”广告视觉效果吸引消费者的注意力，通过反复轰炸，赢得视觉效果；使用者现身说法，进行使用前后的对比，激昂的主持人和画外音贯穿始终，强调质优价廉、刺激观者购买欲等。

部分电视广告，故意标有虚假电话号码，消费者要求退货时找不到生产和经营企业。由于电视直销多采用送货或者邮寄方式交付，消费者“先款后货”，一旦发生问题，更换、退货时便失去了主动权。

部分电视广告，虽然在本地打广告，但其公司注册地却在外地，属地管辖受到限制，使工商部门的监管难度越来越大。

天花乱坠地承诺，精心编织骗局。过分夸



电视购物信任危机。作者 唐志顺

大产品功效或采用虚假的演示进行欺骗性的销售诱导。其产品广告效果，多利用化妆、拍摄技巧或者电脑处理等制造出来。比如吃药之后身高长了10厘米；用了化妆品之后脸上的青春痘全没了。

产品质量和售后服务无法保证，“打太极”使消费者退货无门。电商公司向消费者承诺电商产品的高质量和优质的售后服务。而现实中，一些非品牌产品，既存在严重的质量缺陷问题，也无法提供较好的售后服务。

部分电商广告，故意标有虚假电话号码，消费者要求退货时找不到生产和经营企业。由于电视直销多采用送货或者邮寄方式交付，消费者“先款后货”，一旦发生问题，更换、退货时便失去了主动权。

部分电商广告，虽然在本地打广告，但其公司注册地却在外地，属地管辖受到限制，使工商部门的监管难度越来越大。

部分电商广告造成严重不

利用消费者、专家名义或形象现身说法。多数电视购物广告多采用此法，雇用演员扮演消费者或专家，编撰故事，增加可信度。但是已经有案例证明，这些名人自己也不是真的了解产品或者使用过这种产品。

设置价格诱惑，大打“公益牌”，刺激购买欲望。一些商品的价格虚高，将低价商品包装高价销售。经营者为了获取更多的订单，广告语中频繁使用“回报社会，感恩大行动”，“限量发售××部，售完为止”等用语，刺激消费者购买欲望。

## 全面监管整治

日前，浙江省工商局发布了《关于加强电视购物行为监督管理工作的实施意见》(以下简称《意见》)，今后，屡次制作发布虚假电视购物广告以及未经整改继续发布违法广告的电视媒体，特别是发布广告造成严重不良社会影响的，要依法停止或取消其广告经营、发布资格，切实规范和净化电视购物广告市场。

再次，《意见》指出，各地将建立电视购物商品质量的监管机制，特别加强广告虚假宣传、消费申(投)诉集中商品质量监管。依法组织查处并认真落实不合格商品质量信息公示制度和退市制度。同时，通过检查指导督促和帮助电视购物经营主体建立和落实商品质量进货查验验收、索证索票、购销台账等制度，完善电视购物商品的准入制度。

积极引导电视购物经营主体建立“无障

碍退货制度”，引导建立“售后保障基金”，强化消费者权益保障。

据悉，目前，杭州下城工商分局已经出台了抓行政指导、抓企业培训、抓投诉跟踪处理、抓消费教育等措施规范电视购物行业，同时将“无障碍退货制度”覆盖到了电视购物行业。伟奥购物、好得意购物、吉祥购物、诚前购物、好得购、好的购物等5家电商企业已首批加入“无障碍退货制度”，并已分别准备了“售后保障基金”，以确保客户的售后问题及时得到解决。

## 社会热点

徐莉永远无法抹去少年时代因家境贫寒而无法读书的痛苦。当她成为一名企业家后，就时刻想着自己曾经生活过的大别山区还有许多贫困家庭和上不起学的孩子……

# “我忘不了孩子们想上学的眼神”

——215个孩子的“徐妈妈”的故事

本报记者 徐福平



吃了很多苦，也走了不少弯路。所以她对上不起学的孩子和失学儿童特别同情，决心尽最大努力去帮助那些贫困地区的孩子们。

## 她的幸福，是孩子们的来信

2004年，徐莉捐助了霍邱县40多名贫困学生。第二年，被救助的孩子增加到70名。这些孩子大多是孤儿和来自大别山区的特困家庭。

几年来，她先后在安徽和河南资助了215个贫困孩子的学习和生活，为此每年支

付大约70万元。孩子们与徐莉结下了深厚的感情，都亲切地称她为“徐妈妈”。

家住霍邱县的汪德柱，三个月时其父病逝，母亲改嫁，从小是年迈的爷爷奶奶抚养。由于家庭贫困，平时生活基本靠政府、村民救济，家里根本没有多余的钱供他上学。

徐莉听说后，开始资助他上学。后来小德柱又查出有先天性胸骨凹陷，心脏受到挤压，严重时甚至呼吸困难。徐莉知道后，立即把他接到合肥治疗，捐款5万元，使手术得以实施，小德柱也得救了。

她的希望，是更多的人扶贫济困

徐莉不光资助这些孩子们上学，关心他们

的健康状况，还从生活上、情感上关心他们。每年春节的前几天，她都会专门开车去接那些孤儿到酒厂与员工们一块过年，让没有父母的孩子们感受到家庭的温暖。

徐莉关爱贫困山区儿童，并资助上百名失学儿童重返校园的事迹被媒体宣传后，在当地广为流传。2007年5月，徐莉被评为“山花工程”爱心大使；同年8月被中华爱国英才

报效祖国活动委员会评为“中华杰出公益慈善人物”；2008年3月，又被全国妇联评为“中国百名优秀母亲”。随着媒体的宣传，徐莉这位被215名贫困学生视为“第二母亲”的女企业家，渐渐在大别山革命老区声名鹊起，成为一位令人敬佩的“爱心大使”。

由于用来资助孩子们的资金几乎占到了公司一年盈利额的一半，很多员工不理解她，对她说：“咱们公司规模也不大，还需要资金扩大经营规模，干嘛不等以后发展壮大了再去资助别人呢？”

她说，“我忘不了那些贫困孩子想上学

的眼神，我的资助就是他们的希望。我现在有多大力就出多大力，能做一点就先做一点。”

现在让她心急的是，越来越多的贫困家庭的孩子都知道“徐妈妈”爱心助学的事情，很多孩子给她写信求助。看着那些信，徐莉都忍不住，但是苦于自己实力有限，暂时还没有能力资助更多的孩子。

近日，刚刚参加完“中国扶贫开发人物”表彰会的徐莉接受了记者的采访。“我资助这些孩子，是因为我能深深地体会到他们那种不能上学的痛苦和渴望读书的期盼，我不想让自己的童年在他们身上重演……”徐莉平

静地说。

她的信念，是资助失学儿童。徐莉是安徽霍邱县马店镇一个贫穷农民的女儿。作为在大别山革命老区长大的孩子，由于家庭贫困，她周岁未满就被亲生父母抛弃给别人抚养。六、七岁时，她开始帮家里干农活。到了初中二年级，因为家里实在太困难就辍学了。

辍学那天，徐莉心里非常难受，在家里哭大哭了3天。从那时起，她暗下决心，长大后，一定要改变家乡的穷困面貌。

徐莉起初在当地的一家酒厂打工，由于她能吃苦耐劳且诚实守信，很快成为厂里优秀的业务员。后来酒厂因经营不善而倒闭，她凭着几年在酒厂的工作经验，联合工友在六安市自办了皖源酒业有限责任公司。靠勤劳、靠拼搏闯出了市场，其产品销至全国各地，公司也在不断发展壮大。

在创业的过程中，因为文化水平低，徐莉

11